（様式1）

指定管理業務評価シート

施設名	蕨市立文化ホールくるる・蕨市立旭町公民館	所管課名	生涯学習スポーツ課	指定管理料	61,590,000
設置の目的	・文化ホールくるる：本市の文化、芸術の振興を図り、もって市民の文化教養の向上に資するために設置（条例第1条） ・旭町公民館：市町村その他一定区域内の住民のために、実際生活に即する教育、学術及び文化に関する各種の事業を行い、もって住民の教養の向上、健康の増進、情操の純化を図り、生活文化の振興、社会福祉の増進に寄与することを目的として設置（社会教育法第20条）				
指定管理者	（一財）蕨市施設管理公社	指定期間	令和3年　4月　～　令和8年　3月	評価年度	令和7年度

指定管理者が行う主な業務の内容

（1）施設の運営に関する業務　（2）施設及び設備の維持管理に関する業務　（3）施設等の運営及び維持管理に関する業務に付随する業務
（4）その他蕨市教育委員会が必要と認める業務

施設の利用状況（使用料等の収入実績を含む）

	令和7年度	令和6年度	比較
開館日数（日）	359	359	0
利用者数（人）	64,897	62,205	2,692
うち講座等参加者数（人）	21,103	19,319	1,784
使用料または利用料（円）	6,316,480	6,319,110	−2,630

（増減の理由）川口リリア休館に伴い、多目的ホール利用が好調であった。

管理経費の収支状況

［決算額］　単位：円

収入	74,625,589
支出	75,446,868
市への戻入額	0

利用者アンケート調査の概要

調査目的：利用者の意見を管理運営に反映するため
実施期間：令和8年1月5日から1月12日
対象者：来館者
実施方法：ロビーにアンケート用紙・回収箱を設置
回収数：36

利用者アンケート調査結果

アンケート項目／割合（%）	非常に満足	満足	普通	不満	非常に不満	無回答
職員のお客様への接し方	72.2%	13.9%	13.9%	0.0%	0.0%	0.0%
清掃・整理整頓	72.2%	8.3%	16.7%	0.0%	0.0%	2.8%
設備・備品の使いやすさ	50.0%	19.4%	16.0%	0.0%	0.0%	14.6%
綜合的な満足度	66.7%	19.4%	13.9%	0.0%	0.0%	0.0%

（自由意見の内容）
〇清掃がよく、いつも綺麗で気持ちよく利用させていただいております。 〇床が汚れているときがたまにあります。
〇毎月コーラスやその他、歌関係で利用しております。職員さんにはいろいろお世話になっております。
〇くるる料金の値下げを希望します。 〇市展とか市の行事で利用できない日が多すぎる。
〇部屋が空いているときは、直前（5日以内）でも利用できると良いと思います。

利用者からの要望・苦情等の件数及び処理状況

種別	件数	処理状況
要望（意見・提案）	3	3
苦情（不平・不満）	2	2
その他		

（主な事例の処理状況）
〇和室にホワイトボードがほしい　→　事業用のホワイトボード（小型）があることを和室に掲示。
〇公民館講座「男の料理教室」を継続してほしい　→　公民館クラブへの移行を目的とした講座を追加で実施し、クラブ化の準備を始めた。
〇韓国語クラブを作りたい　→　4回講座を実施後、公民館のサポートでクラブに移行。
〇以前は体操のクラブで集会室を使っていたのに隔週で和室を使用している。集会室を使いたい　→　他の団体のご希望もあり、代表の方同士で利用の調整をしたことをご説明。
〇他の団体の予約が先に入って集会室が使えない。　→　座位での軽体操であったため、和室を見学していただき、集会室を使えない時は、和室を利用することになった。
その他〇市の行事での利用が多い。部屋が空いていれば直前でも利用したい。
→　アンケートご意見として担当課様にお伝え。

事故等の発生状況	施設の整備状況（修繕の必要性とその対応について　など）
特になし。	〇利用者サービスに影響が大きいコピー複合機、印刷機、事務室電話機一式に不具合あり。機器が古く交換部品なし。次期指定管理者に決定したため、指定管理者で機器を入替。 〇ホール入口ドアクローザー故障。部品交換。 〇ホール長机が破損。購入。 〇ホール可動席操作中にエラー発生。電気設備一式の交換を推奨されているが、費用が大きいため、応急処置としてエラーの原因となった部品のみ交換。 〇1F調理室、GHP室内機基盤交換。〇1Fネットワークステーション室内リモコン故障。見積もり市民協働課様にご報告。 〇誘導灯ランプ交換モニター点滅。LED機入替。（蕨市様費用負担） 〇GHP空調、EHP空調入替見積もり、担当課様ご報告済。15年経過で修繕のための部品調達ができなくなる可能性あり。（2階保育園は令和8年度入替で調整中）。空調使用できない場合、ホール利用を休止。有料イベント等は利用者に賠償が発生する可能性あり。 〇調理実習室のオーブンレンジ2台故障、指定管理者で基盤交換の修繕実施。

（様式1）

指定管理業務評価シート

自主事業に関すること	（旭町公民館）
（文化ホールくるる）定員等の制限なく、通常通り、蕨のアーティストシリーズ等の事業を実施。 広報は、年間スケジュールチラシの全戸配布、ツイッターでの事業で告知。また、近隣ホールへのチラシ送付により市外への広報を行った。蕨市LINEに掲載をお願いしたことで、新たな参加者を得ることができた。 令和3年度より、夏休みファミリー公演を実施。令和7年度は「親子で楽しむマジックショー」を夏休みに実施。ファミリーの他に年配の方の参加も多く、広い世代に人気の公演であった。 その他、蕨市在住プロデューサーによる「西方正輝 チェロ&トランペットスペシャルコンサートwith フレンズ」（完売）は新たにスマホチケットを導入、市外から来場も多数あり、大河ドラマのテーマを含む充実したプログラムが好評であった。 その他、生涯学習フェスティバル「北村姉妹　津軽三味線コンサート」（入場無料）のはがき抽選申込は多くのご応募をいただき、雨天にもかかわらず多くの方が来場された。 年間を通して幅広いジャンルの公演を実施し、前年度より来場者数を上回る公演が多く、蕨市の文化向上に寄与した。	（旭町公民館）子育て世代や働く世代が参加しやすいよう休日・夜間に事業を開催。 企業・NPOの社会貢献活動を活用し、休日の親子講座を実施。食育・障害者スポーツと幅広いテーマを取り上げ好評であった。成人向け事業として、市民からの要望に応え、韓国語講座、男の料理教室を企画し、参加者も多く好評であった。韓国語講座は、公民館のサポートで公民館クラブを結成し社会教育関係団体に認定され、男の料理教室も参加者の希望を受けクラブ化に向けての準備を進めてる。その他、関心の高いパン作り講座を実施し公民館を利用したことのない仕事を持つ人にも公民館へ足を運んでもらい、地域参加へのきっかけづくりとなった。 生涯学習フェスティバルは、雨天であったが、予定していたイベントは全て実施、発表会・展示・コンサート・持ち帰りの模擬店に多くの市民が来場。利用団体の活動を活発化し、生涯学習の輪を広げることができた。期間中にクラブ体験コーナーを2団体実施し、参加者が入会されたとの報告も受けている。新たに、0.1歳児の子育て学級赤ちゃんパークを休日に実施し、父親も一緒に交流する機会となった。令和3年度より、公社より実行委員会に事業委託し、委託料を支出した。 平和祈念事業は昨年に続き、2階保育園の園児、民間児童クラブが参加。平和コンサートでは終戦70年事業として、「わらびの第九」「ビリーブ」を出演者と観客の子供たちが声を合わせて合唱、更生保護女性会の戦時中の食事体験も好評であった。1階ロビーで保育園児の絵を展示し、平和事業の録画をモニターで放映。広く平和意識の向上に努めた。 消防訓練はネットワークステーション・けやき保育園・旭町公民館利用団体協議会が参加。2階けやき保育で火災が発生したとの想定で避難訓練を実施した。 複合施設として各施設の管理者が連携して安全管理を実施することの重要性を学んだ。

評価項目		評価内容		評価	
				指定管理者	市
1 業務の履行状況	（1）基本的事項	報告・連絡調整	事業計画、日報、月報、事業報告書、その他報告等を適切に提出しているか	B	B
			市・関係団体との連絡調整を適切に行っているか	B	B
		個人情報保護	個人情報保護に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	B	B
			個人情報の漏えい、滅失等の事故防止対策を講じているか	B	B
		情報公開・管理	情報公開に関する規程を整備し、研修や運用等の適切な対応がされているか	B	B
			作成、受領した文書の適切な管理がされているか	B	B
		危機管理	事故、災害時の緊急事態に対する対応（マニュアルの整備、訓練の実施など）ができているか	B	B
			事件、事故等が発生した場合、遅滞なく連絡されているか	B	B
			協定書で規定する損害保険等必要な保険に加入しているか	B	B
	（2）事業の実施状況・利用状況	事業実施	事業計画に即して、事業を実施しているか	B	B
			協定書等に従い、開館時間や休館日を遵守しているか	B	B
		再委託等	市の承諾なしに、業務を第三者に委託、請け負わせていないか	B	B
			再委託先から適切に業務報告させるなど、再委託先の業務を適切に管理しているか	B	B
		人員体制	管理運営するために必要な人員及び資格者を適切に配置しているか	B	B
			労働関係法令を遵守しているか（労働条件・賃金関係等）	B	B
			従業員の教育や研修が適切に行われているか	B	B
		施設利用	利用者数が前年度実績や目標に対して適切か	B	B
			施設の稼働率が前年度実績や目標に対して適切か	B	B
		利用料金	利用料金の減免は適切に行われているか	B	B
			利用料金の徴収事務が適切に行われているか	B	B
			利用料金の設定（承認）は適切で確実に利用者への周知をしていたか	B	B
	（3）施設の維持管理状況	管理業務	施設、設備の保守管理（点検や修繕等）を適切に行っているか	B	B
			備品等の管理（点検や修繕等）を適切に行っているか	B	B
			清掃、警備、衛生管理業務その他必要な管理業務を適切に行っているか	A	A
	（4）総括	総括(24項目)		B	B
2 サービスの質	（1）自主事業	自主事業	利用者等のニーズを反映した自主事業を実施し、市民サービス向上につながったか	A	A
	（2）運営業務	利用者対応	利用許可や案内など、職員の応対は迅速かつ適切か	B	B
			言葉遣い、態度、服装等の接遇は適切か	B	B
			施設の予約や利用許可などを、条例に従い公平に行っているか（平等利用）	B	B
			利用者の苦情、要望等を聴く仕組みや対応が適切か	B	B
			利用者アンケートなど、利用者満足度を調査し、その結果を活かす仕組みがあるか	B	B
		情報発信	施設及び利用者の利便性を高めるため、ホームページを適切に運用しているか	A	A
			施設案内、事業の開催案内などのパンフレット類を整備し、周知広報を行っているか	A	A
	（3）管理業務	管理業務	施設が清潔に保たれ、利用者が快適に利用できる環境となっているか	B	B
			設備・備品等が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	B	B
			外構・植栽の機能・美観が良好な状態に保たれているか	B	B
			避難経路は適切に確保されているか	B	B
			省エネルギー、省資源など環境への配慮がなされているか	B	B
	（4）総括	総括(13項目)		B	B

（様式1）

指定管理業務評価シート

3 収支・経営状況	(1)施設運営・収支状況	口座管理、経理の区分	指定管理者の収支は専用口座で管理し、経理区分が整理されているか	B	B
		経費節減	事業計画に即した経費節減の取組みを実施し、効果があったか	B	B
		自主事業の収支状況	収支状況が、当初の目標を達成しているか（利用料金収入、委託料等の実績）	B	B
	(2)経営状況	貸借対照表	法人、団体の事業と未関係の勘定科目又は資産負債項目はないか	B	B
		損益計算書	適正な利益率を確保できているか。	B	B
		キャッシュフロー計算書	営業キャッシュフローがプラスを維持できているか	－	－
			投資キャッシュフローは妥当か	－	－
			財務キャッシュフローは妥当か	－	－
		監査報告書	適正な会計手続きがされているか	B	B
			偶発債務・簿外債務等の存在が指摘され、財務健全性が脅かされてないか	B	B
		財務諸表全般	異常値、異常事項、大きな前期比変化がないか。ある場合その理由は妥当か	B	B
	(3)総括	総括(11項目)		B	B
4 総合評価		1～3の総括による総合評価		B	B

項目別評価	A（優良）：仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準よりも優れた管理が行われた。 B（良好）：仕様書、協定書、事業計画書等を遵守し、その水準に沿った管理が行われた。 C（課題含）：仕様書、協定書、事業計画書等を概ね遵守しているが、一部に課題がある。 D(要改善)：仕様書、協定書、事業計画書等に遵守されていない点が多く、改善の必要がある。
総括	A（優良）：項目別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B（良好）：項目別評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。＜A以外＞ C（課題含）：項目別評価がすべてC以上である。＜A及びB以外＞ D(要改善)：項目別評価にDが含まれている。
総合評価	A（優良）：項目別評価がすべてB以上であり、かつAが過半数以上である。 B（良好）：項目別評価がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。＜A以外＞ C（課題含）：項目別評価がすべてC以上である。＜A及びB以外＞ D(要改善)：項目別評価にDが含まれている。

特記事項等（課題・成果）	【指定管理者】くるる・旭町公民館ともに、利用料・利用率ともにコロナ前より好調である。くるるの施設利用は、新規利用者が増加している。自主事業は、通常通りに事業を実施。くるる自主事業はいずれも参加者が増加。インターネットチケット販売はスマホで入場できるシステムを導入した。市民優先販売と合わせて、お客様の利便性を向上した。 施工15年となり施設・設備の老朽化が課題である。安全で安定した施設運営のため、設備の故障、業者からの機器入替の提案は随時、担当課様にご報告する。特に、空調設備は故障部品の調達ができなくなる可能性があり、空調が使用できなければ利用を休止し、利用料の還付に加えて有料イベントを実施する利用者への賠償も発生する事態となる。空調設備に限らず、ホール可動席設備等、電気設備全般が大幅な部品交換や機器入替の時期となる。故障して利用休止となる状況を回避するため、あらかじめ利用休止期間を設定し、計画的な修繕を実施することをご検討いただきたい。 収支バランスは、すでに不具合があり修繕のできない事務機器を購入したためマイナスとなった。次期指定管理決定後、承認申請の上、コピー複合機・印刷機・事務電話設備（合計220万円程度）を入替。利用者サービスに影響がないよう対処した。
	【市】令和6年度と比較して、利用人数及び講座参加者数の増加や、要望に合わせて、講座の開催からクラブの立ち上げに協力するなど、利用者のニーズに応えられている他、自主事業でのインターネットチケット販売における入場システムの導入など、適宜取組を見直し、時代に合わせた運営・取組みを進めることができている。一方で、昨年度同様にはなるが、開館から15年経過したこともあり、施設・設備の老朽化が課題である。予算や人員などの都合もあるが、引き続き、指定管理者と協議・検討の上、利用者の皆様に安心してより良いサービスを提供できるよう、努めてまいりたい。